

社会福祉法人 新城福祉会 苦情受付状況（2022 年度）  
2023 年 3 月末まで

2023 年 3 月現在

受付 No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策（結果）
7 new	2/17	障害者就業・生活支援センター ウィル	利用者 家族	就労支援で他の施設を訪問する時、地域のコンビニエンスストアで待ち合わせをしたが、支援担当者が1時間も遅刻してきた。未成年の本人は携帯電話も持っておらず、ずっと不安を感じながら待たされていた。	遅刻については弁解しようも無く、ご本人・ご家族に謝罪をした。スケジュール管理のミスが原因（個人の手帳とウィル共有のネットのカレンダーのズレ）であったが、センター内で相互にスケジュール確認するなどして再発防止に努めることとした。 また、遅刻をした者に対する不信感が強かったことから、担当者を交代して対応させていただくこととし、申出人の了解をいただいた。
6 new	2/6	レインボー はうす	利用者 家族	朝、送迎車が来なかった。早く迎えに来ることもあったので、早めにと思い、朝9時から外で待っていたが、30分以上外で待っていたので寒くて辛かった。忘れられたと思った。忘れずに時間通り来てほしい。	当該利用者はグループホームを利用されており、週末は自宅に帰省されている。月曜日は9時15分に自宅まで迎えに行く事になっていたが、送迎担当職員が迎えを忘れてしまった。事業所に戻ってから、迎えに行っていない事に気付いたため、すぐに迎えに行き、当該利用者、母親に謝罪した。 同じことが起きないように今回の件を職員全体に周知を行い、送迎表を必ず確認する事、予定時刻に迎えに行く事を共有した。 後日、改めて謝罪に伺い、職員間で共有した内容を報告、送迎車が来るまで、屋内で待つていただくようお願いした。
5 new	1/4	レインボーの お菓子やさん	利用者	一緒に働いている他利用者(H)が、仕事に怒って、物にあたり、バンバン！と大きな音をたてるのがとても怖く、勝手な行動をとるので、イライラして嫌な気持ちになる。どうにかして欲しい。	経緯の確認を行い、Hさんの支援会議にて、想いを聞き①怖い思いをされている方が居る事②怒って物に当たらないで欲しい事③事業所で一緒に働く為のルールがある事、以上の3つをHさんに伝える。これからも、トラブルの際は、職員が注意喚起することをご本人へ報告し、今後、様子を見守って頂けるよう伝え、ご理解していただく。

受付No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策（結果）
4	12/28	サポートホーム 第2しんしろ	地域 住民	店舗で無料配布しているカレンダーを大量に持って行ってしまう（店舗での購入はなく、それ目的で来ている）。直接注意しても改善がみられない。謝罪に来る等はないので、今後店舗への立ち入りをやめて欲しい。	最初に連絡を受けた相談支援専門員が当該利用者に事実確認をし、店舗へ謝罪をする。 管理者、サービス管理責任者、担当世話人より、口頭にて嚴重注意。「いけないことだね」「もう行きません」と、反省の弁あり。意識を継続できるよう、定期的に確認を続けていく。その地域在住の法人職員とも共有し、当該店舗付近で見かけた場合の情報提供等について依頼していく。
3	9/16	居宅介護事業所 レインボーはうす	利用者	毎月の外出支援の日をヘルパーが勝手に決めているのはおかしい。 ドライブ（外出）の日は自分で決めたい。	ヘルパー支援の日を予約する申込書の記載が難しいため、居宅で配慮し、申込書を提出しなくても、毎月1~2回ドライブ（外出支援）の予定を組んでいたが、ご本人にとって、それが、「ヘルパーが勝手に決める」という気持ちになってしまったことに謝罪し、今後は他の利用者さんと同様にご本人にも申込書を提出してもらうこととした。既存の申込書では、ご本人には分かりにくいという観点から、次月のカレンダーを見ながら記載する形式をとった（記載の際には、レインボーはうす生活介護職員に見守り支援を依頼）。 この対応で問題が生じた場合は、ご本人と相談し、対応を検討していく。
2	5/19	西部福祉会館	利用者 家族	9時前に利用受入れを頼んでいたが、事前の説明もなく一方的に「タイムケア」の請求を求められた。他の人は8時40分に送迎車を利用して事業所に到着しているのに不公平ではないか。そもそもタイムケアに関する事前説明が不十分ではないか。納得のいく説明をしてほしい。	施設長が、事業所の一方的な対応に不信感と不快感を抱かせてしまった事、タイムケアの説明が不十分であったこと、9時前から他利用者は送迎車を利用して到着している事実を認め謝罪するとともに、9時前に到着する送迎体制の説明を併せて行った。また、ご請求した料金を返金するとともにタイムケアに関する法人独自のパーソナルケアサービス事業について利用者全体に周知案内した。
1	5/13	レインボーの お菓子やさん	利用者	帰りの送迎バス内で、運転手が大きな声で他利用者に対し、怒鳴った。「とてもびっくりして、怖かった」と訴えがあった。	当該職員へ聞き取りを行うと、マイクロバス運行中に、突然、席を立った利用者に対し、危険と判断したため、大きな声で注意を行ったということであった。当該職員に対し、「怖くて、驚いた」との意見があった事を伝え、今後、注意の際の声のトーンに気をつける事と、運行中は、運転に集中し、注意喚起は、添乗員に任せるよう指導。ご本人へ今回の経緯（危険が伴った事）、当該職員への指導説明を行い、納得される。